

**ANALISIS PENGARUH PEMANFAATAN TEKNOLOGI
KOMPUTER TERHADAP KINERJA DAN MENGETAHUI FAKTOR
DOMINAN YANG MEMPENGARUHINYA PADA AGENT
INBOUND *CALL CENTER* PT. TELKOM UNIT PELAYANAN
PELANGGAN REGIONAL 5 (UPPR-5) AREA SURABAYA**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN**



DIAJUKAN OLEH :
DIAH RETNO KUSUMAWATI
No. Pokok : 049611170 – E

KEPADA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2003


SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH PEMANFAATAN TEKNOLOGI
KOMPUTER TERHADAP KINERJA DAN MENGETAHUI FAKTOR
DOMINAN YANG MEMPENGARUHINYA PADA AGENT INBOUND
CALL CENTER PT. TELKOM UNIT PELAYANAN PELANGGAN
REGIONAL 5 (UPPR-5) AREA SURABAYA**

DIAJUKAN OLEH:
DIAH RETNO KUSUMAWATI
No. Pokok : 049611170 E

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING,



Dr. rer. pol. DEBBY RATNA DANIEL, Ak.

NIP : 131 287 544

TANGGAL 24 Agustus 2024

KETUA PROGRAM STUDI,



DR. H. AMIRUDDIN UMAR, SE

NIP : 130 604 268

TANGGAL

ABSTRAKSI

Keberadaan dan peranan teknologi informasi khususnya pada pemanfaatan teknologi komputer di dalam meningkatkan kinerja karyawannya tanpa sadar telah membawa dunia memasuki era baru globalisasi lebih cepat dari yang dibayangkan semula karena komputer yang dapat dijadikan alat bantu kerja bagi karyawan akan sangat membantu pekerjaannya didalam melakukan aktivitas kerja.

Seperti pada penelitian kali ini yang mengambil topik pemanfaatan teknologi computer terhadap peningkatan kinerja karyawan *call center* PT. TELKOM dan didapatkan bahwa efisiensi, kemudahan transformasi data dan pengurangan tingkat kesalahan secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang bermakna terhadap kinerja karyawan PT TELKOM.

Untuk itulah perusahaan-perusahaan di Indonesia perlu melakukan suatu usaha untuk meningkatkan kinerja sumber daya manusianya agar dapat bertahan dalam persaingan yang ketat ini. Seperti melakukan pengenalan terhadap komputer lalu memberikan pelatihan serta kursus-kursus bagi karyawan agar mengetahui manfaat yang dapat diperoleh dengan adanya teknologi komputer. Kemudian melakukan penilaian pelaksanaan pengembangan yang telah dilakukan. Dan terakhir adalah melakukan penilaian terhadap kinerja itu sendiri baik kinerja dari segenap sumber daya yang ada maupun kinerja dari organisasi secara keseluruhan.

